

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, SIKAP WAJIB PAJAK DAN REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Oleh:

Winda Kemala

Pembimbing : Kennedy dan Rusli

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

e-mail : windakemalaa@gmail.com

The Influence Of awareness taxpayer, knowledge of tax, attitude taxpayer and reform of tax administration With Motor Vehicles Tax Compliance

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect caused by the variable tax payer awareness, knowledge of tax, attitude tax payer and reform of tax administration with motor vehicle tax compliance. This study uses accidental sampling with 100 samples obtained from the calculation formula slovin. Data collection techniques in this study is in the form of questionnaires, while data analysis technique used is multiple regression analysis were processed with SPSS version 17 for Windows. From the results of the testing that has been done, simultaneous regression test (F test) showed that all independent variables studied have a simultaneous effect on the variable motor vehicle tax compliance. Partial regression test (t test) showed that all independent variables studied partial effect on the variable motor vehicle tax compliance. The magnitude of the effect caused by Adjusted R^2 by four variables together against the dependent variable 57.7%, while the remaining 42.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: awareness taxpayer, knowledge of tax, attitude taxpayer, reform of tax administration, tax compliance.

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat menjadi semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya. Salah satunya yaitu kebutuhan akan alat transportasi. Alat transportasi, seperti kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang mewah bagi masyarakat, melainkan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh sebab itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan alat transportasi mereka pun menjadi semakin meningkat. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat ini, menyebabkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

pun semakin meningkat setiap tahunnya. Perekonomian di Riau mengalami pertumbuhan, hal itu nampak dari perkembangan kendaraan bermotor yang membayar pajak di Riau yang tumbuh sekitar 15% (www.riauterkini.com, 2011). Hal ini tentu akan memberikan dampak yang positif bagi pemerintah daerah, karena semakin tingginya tingkat kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor, maka diharapkan pajak yang diterima oleh daerah pun juga semakin meningkat.

Adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di suatu daerah tentu seiring dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi

kewajibannya. Jika dilihat dari perkembangan tingkat kenaikan jumlah kendaraan bermotor Propinsi Riau terutama di Pekanbaru, seharusnya penerimaan pajak ini bisa tetap optimal setiap tahunnya, mengingat pajak ini merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang potensinya cukup besar.

Kurangnya tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor menjadi sebab tidak optimalnya penerimaan pajak tersebut. Ketidakpatuhan ini dapat dilihat dari adanya penurunan jumlah wajib pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru. Dalam kurun waktu 5 tahun (2009-2013) adanya kenaikan dan penurunan jumlah wajib pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru. Pada tahun 2009 tercatat sebanyak 373.476 Wajib Pajak yang membayar PKB, di tahun 2010 tercatat adanya peningkatan yaitu sejumlah 432.883 wajib pajak, kondisi yang sama terjadi di tahun 2011 yang mengalami peningkatan sebanyak 449.930 wajib pajak, namun di tahun 2012 terjadi penurunan sebesar 424.188 wajib pajak dan terakhir di tahun 2013 juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu tercatat sebanyak 412.426 wajib pajak yang membayar pajak dari jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru yaitu sebanyak 503.980 wajib pajak.

Adanya penurunan jumlah wajib pajak yang membayar PKB di tahun 2012 dan 2013 tersebut menggambarkan bahwa tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak semakin menurun dalam memenuhi kewajibannya. Susilawati dan Budiarta (2013) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak

berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus dan ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak juga diikuti oleh pengetahuan pajak individunya. Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011) pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat, karena semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Sikap wajib pajak merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib. Sikap yang dimiliki oleh wajib pajak pribadi satu dengan yang lainnya akan berbeda, karena sikap ini merupakan pola pikir setiap masing-masing individu untuk menyesuaikan diri dalam situasi social atau merupakan respon dari apa yang sudah dirasakan. Menurut Utomo (2011), apabila wajib merasa bahwa keadilan pajak telah diterapkan kepada semua wajib pajak, maka setiap wajib pajak cenderung untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik, sehingga menimbulkan kepatuhan dalam diri wajib pajak tersebut.

Faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah reformasi administrasi perpajakan. Reformasi administrasi perpajakan ini merupakan penyempurnaan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok

maupun kelembagaan agar efisien, ekonomis dan cepat. Perbaikan administrasi perpajakan diharapkan dapat mendorong meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena program reformasi administrasi perpajakan ini mempunyai tujuan tercapainya tingkat kepatuhan dan tingkat kepercayaan wajib pajak yang tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kartikaputri : 2013). Jadi, dengan adanya reformasi administrasi perpajakan yang semakin baik, maka diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.

Kepatuhan pajak juga menjadi salah satu fenomena wajib yang perlu diperhatikan. Optimalnya pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah, sangat besar andilnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam mewujudkan semuanya. peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru. Untuk itu, penelitian ini akan peneliti beri judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**.

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran wajib pajak menurut Putri dan Jati (2012) merupakan kondisi dimana wajib pajak tersebut memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Jika pemahaman wajib pajak itu semakin membaik terhadap fungsi pajak maka wajib pajak akan bersedia membayar pajak dengan kesadarannya sendiri sehingga dengan tingkat kesadaran

yang tinggi diharapkan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Setelah semuanya dalam kondisi yang baik maka akan dijamin tingkat kepatuhan pajak akan meningkat.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri dan Jati (2012), menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak ini sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil.

Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak (Yulianawati dan Hardiningsih, 2011). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat (Angkoso, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budhiarta (2013), didalam penelitiannya juga disebutkan bahwa pengetahuan pajak wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak kendaraan

bermotor. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₂ : Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sikap yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi satu dengan yang lainnya akan berbeda, karena sikap ini merupakan pola pikir setiap masing-masing individu untuk menyesuaikan diri dalam situasi social atau merupakan respon dari apa yang sudah dirasakan dan respon yang dihasilkan yaitu ada respon perilaku atau konatif.

Apabila Wajib Pajak merasa bahwa keadilan pajak telah diterapkan kepada semua Wajib Pajak dengan tidak membedakan perlakuan antara Wajib Pajak yang satu dengan yang lainnya, maka wajib pajak tersebut cenderung untuk menjadi patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Utomo, 2011).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utomo (2011) yang menyatakan bahwa sikap wajib pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₃ : Sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

4. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Nasucha (2004:37) dalam Angkoso (2010) Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien dan ekonomis dan cepat.

Tujuan administrasi pajak adalah membantu perkembangan kepatuhan pajak secara sukarela.

Selain itu, salah satu sasaran dari reformasi administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak. Kepatuhan wajib pajak akan berlanjut jika didukung dengan administrasi yang efektif.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Angkoso (2010) menyebutkan bahwa reformasi administrasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₄ : Reformasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru sampai dengan periode Desember 2013 dan minimal terdaftar sejak Januari 2009 yaitu sebanyak 503.980 Wajib Pajak PKB. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru sampai dengan periode Desember 2013, pemilik kendaraan plat hitam dan merupakan wajib pajak kendaraan bermotor langsung bukan seorang calo dan bukan PNS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental (*accidental sampling*). *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:122).

Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT di Pekanbaru

yang dijadikan sampel dalam penelitian.

Kepatuhan Perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Christina dan Kepramareni, 2012) dalam (Susilawati dan Budhiarta, 2013). Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah: Adapun indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah: (1) wajib pajak dapat menghitung pajak sendiri, (2) wajib pajak membayar pajak dan melakukan pelaporan dengan tepat waktu (3) wajib pajak membayar pajak dalam jumlah yang sesuai peraturan, (4) Wajib pajak melaksanakan peraturan pajak yang berlaku. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Putrid an Jati (2012) dan Angkoso (2010) yang terdiri dari 6 (enam) pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak itu memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela (Putri dan Jati, 2012). Adapun indikator kesadaran wajib pajak ini adalah: (1) Dorongan diri sendiri (2) Kepercayaan masyarakat (3) Hak dan Kewajiban. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Angkoso (2010) yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Adapun indikator pengetahuan pajak ini adalah: (1) Dasar-dasar perpajakan (2) Fungsi pajak (3) jenis-jenis pajak (4) Asas-asas pemungutan pajak (5) Undang-undang tentang tata cara perpajakan (6) Pengetahuan tentang sanksi perpajakan (7)

Pengalaman. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Berly (2010) yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Menurut Hardika (2006:77) dalam Utomo (2011) sikap wajib pajak dapat diartikan sebagai pernyataan atau pertimbangan evaluative dari wajib pajak, baik yang menguntungkan atau tidak mengenai objek, orang atau peristiwa. Adapun indikator sikap wajib pajak ini adalah: (1) Sikap wajib pajak terhadap pelayanan pajak (2) Sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak (3) Sikap wajib pajak terhadap peraturan pajak yang berlaku (4) Sikap wajib pajak terhadap administrasi pajak. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Utomo (2011) yang terdiri dari 6 (enam) pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Menurut Nasucha (2004:37) dalam Angkoso (2010) Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien dan ekonomis dan cepat. Adapun indikator reformasi administrasi perpajakan ini adalah: (1) Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan (2) Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan (3) Perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan (4) Perubahan metode operasi dan informasi. Pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Angkoso (2010) yang terdiri dari 7 (tujuh) pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert*.

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda. Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih

variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono,2012:277).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kuesioner dan Demografi

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian yang berjumlah 120 orang. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan peneliti, jumlah yang kembali berjumlah 112 (93%). Sedangkan yang dapat diolah hanya 100 (83%), hal ini dikarenakan ada sebanyak 12 (10%) kuesioner yang tidak dapat diolah dari total kuesioner yang kembali. Tingginya tingkat pengembalian (*respon rate*) sebesar 93% tersebut, dikarenakan kuesioner disebarkan langsung kepada responden pada saat pelaporan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru.

2. Hasil Statistik Deskriptif Descriptive Statistics

	N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	100	26.00	45.00	36.2100	4.28598
Pengetahuan Pajak (X_2)	100	26.00	47.00	38.1100	4.75223
Sikap Wajib Pajak (X_3)	100	16.00	29.00	23.0400	2.75578

Reformasi Administrasi Perpajakan (X_4)	100	19.00	35.00	26.6400	3.43635
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	19.00	29.00	24.6100	2.48996
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer Olahan, 2014

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 26, nilai maksimum 45 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 36.2100 dengan standar deviasi sebesar 4.28598. Variabel pengetahuan pajak memiliki nilai minimum sebesar 26, nilai maksimum 47 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 38.1100 dengan standar deviasi sebesar 4.75223. Variabel sikap wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 16, nilai maksimum 29 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 23.0400 dengan standar deviasi sebesar 2.75578. Variabel reformasi administrasi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 26.6400 dengan standar deviasi sebesar 3.43635. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum 29 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 24.6100 dengan standar deviasi sebesar 2.48996.

3. Hasil Pengujian Kualitas Data

3.1 Hasil Uji Validitas Data

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - 2$ dengan α 0,05, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2013:53). Dalam penelitian ini $df = n-2$ ($100-2$) = 98, sehingga didapat r tabel untuk df (98) = 0,197. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Varia bel	Item	r hitun g	r tabel	Kesi mpul an
Kesad aran Wajib Pajak (X_1)	X1.1	0,773	0,197	Valid
	X1.2	0,723	0,197	Valid
	X1.3	0,740	0,197	Valid
	X1.4	0,669	0,197	Valid
	X1.5	0,578	0,197	Valid
	X1.6	0,724	0,197	Valid
	X1.7	0,540	0,197	Valid
	X1.8	0,801	0,197	Valid
	X1.9	0,627	0,197	Valid
Penge tahu an Pajak (X_2)	X2.1	0,751	0,197	Valid
	X2.2	0,654	0,197	Valid
	X2.3	0,655	0,197	Valid
	X2.4	0,662	0,197	Valid
	X2.5	0,553	0,197	Valid
	X2.6	0,692	0,197	Valid
	X2.7	0,723	0,197	Valid
	X2.8	0,691	0,197	Valid
	X2.9	0,652	0,197	Valid
Sikap Wajib Pajak (X_3)	X3.1	0,781	0,197	Valid
	X3.2	0,757	0,197	Valid
	X3.3	0,705	0,197	Valid
	X3.4	0,569	0,197	Valid
	X3.5	0,636	0,197	Valid
	X3.6	0,648	0,197	Valid
Refor masi Admi nistras i Perpaj akan (X_4)	X4.1	0,696	0,197	Valid
	X4.2	0,744	0,197	Valid
	X4.3	0,700	0,197	Valid
	X4.4	0,660	0,197	Valid
	X4.5	0,665	0,197	Valid
	X4.6	0,699	0,197	Valid
	X4.7	0,749	0,197	Valid
Kepat uhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,661	0,197	Valid
	Y2	0,729	0,197	Valid
	Y3	0,704	0,197	Valid
	Y4	0,719	0,197	Valid

Y5	0,612	0,197	Valid
Y6	0,650	0,197	Valid

Sumber : Data Primer Olahan, 2014

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari setiap item pertanyaan masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari pada r tabel, hal ini membuktikan bahwa setiap butir pertanyaan dari setiap variabel penelitian tersebut valid.

3.2 Hasil Uji Realibilitas Data

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*(α) dengan taksiran batasan minimal 0,6. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Variabel	<i>Cronba ch's Alpha</i>	Nilai Kritis	Kesimpul an
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,855	0,6	Reliabel
Pengetahuan Pajak (X_2)	0,855	0,6	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X_3)	0,772	0,6	Reliabel
Biaya Kepatuhan (X_4)	0,827	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,762	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Olahan, 2014

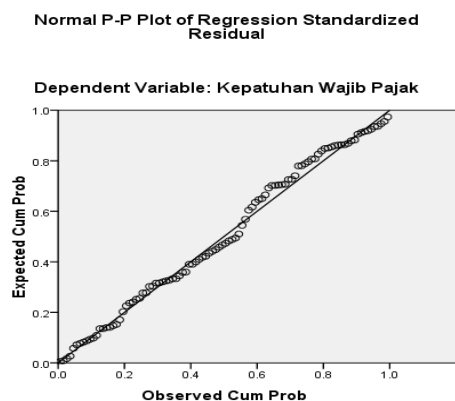
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien reliabilitas instrumen kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak, reformasi administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak antara lain 0,855, 0,855, 0,772, 0,827, 0,762. Dari semua nilai variabel tersebut menunjukkan bahwa koefisien

Cronbach Alpha >0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.1 Hasil Uji Normalitas Data

Untuk menentukan normalitas residual digunakan metode yang lebih handal yaitu dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Dengan menggunakan *normal P-P Plot* dapat dilihat apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Sumber : Data Primer Olahan, 2014

Berdasarkan gambar grafik di atas dapat dilihat bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal (tidak terpencar dari garis diagonal). Dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Coefficients^a

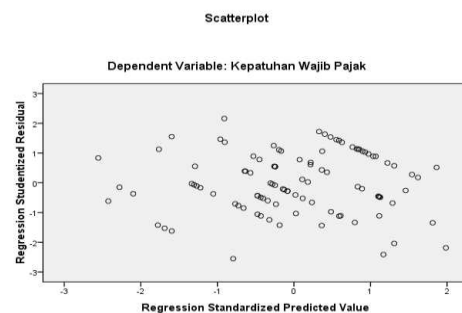
Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

	Tolerance	VIF
KesadaranWajibPajak (X ₁)	.488	2.050
PengetahuanPajak (X ₂)	.424	2.361
SikapWajibPajak (X ₃)	.553	1.807
ReformasiAdminis trasiPerpajakan (X ₄)	.506	1.976

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan begitu juga untuk nilai tolerance > 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data Primer Olahan, 2014

Dari gambar grafik *Scatterplot* di atas terlihat bahwa data titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.4 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.771 ^a	.594	.577	1.61886	1.518

Sumber : Data Primer Olahan, 2014

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai d_{hitung} (Durbin Watson) terletak antara -2 dan +2 = $-2 < 1,518 < +2$. Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

5. Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	6.044	1.598		3.782	.000
KesadaranWajibPajak	.153	.054	.263	2.808	.006
PengetahuanPajak	.134	.053	.256	2.546	.013
SikapWajibpajak	.177	.079	.196	2.236	.028
ReformasiAdministrasiPerpajakan	.144	.067	.199	2.170	.033

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data Primer Olahan, 2014

Persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,044 + 0,153X_1 + 0,134X_2 + 0,177X_3 + 0,144X_4 + e$$

6. Hasil Pengujian Hipotesis

6.1 Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,808 > 1,985$ dan $\text{sig.}t(0,006) < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) Kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan dari refleksi terhadap kenyataan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus. Dalam penelitian ini, kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya, hal ini berarti jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi maka cenderung meningkatkan kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Susilawati dan Budiarta (2013) Putri dan Jati (2012) dan penelitian yang dilakukan oleh yang mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Robin dan Pandiangan (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6.2 Pengetahuan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,546 > 1,985$ dan $sig.t (0,013) < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Yulianawati dan Hardiningsih (2011) Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Jadi, semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian ini, pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya, hal ini berarti apabila wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik akan cenderung patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu dari Susilawati dan Budiarta (2013) yang menyebutkan bahwa pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Robin dan Pandiangan (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6.3 Sikap Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,236 > 1,985$ dan $sig.t (0,028) < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu sikap wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Salman dan Farid (2012) dalam Utomo (2011) Apabila Wajib Pajak merasa bahwa keadilan pajak telah diterapkan kepada semua Wajib Pajak dengan tidak membedakan perlakuan antara Wajib Pajak badan dengan perorangan, Wajib Pajak besar dengan Wajib Pajak kecil dalam artian bahwa semua Wajib Pajak diperlakukan secara adil maka setiap Wajib Pajak cenderung untuk menjalankan kewajiban pajaknya dengan baik atau dengan kata lain menimbulkan kepatuhan dalam diri Wajib Pajak. Dalam penelitian ini, sikap wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya, hal ini berarti jika wajib pajak diperlakukan secara adil, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Prabawa (2012) dan yang mengemukakan bahwa sikap wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun hasil penelitian ini bertentangan

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2011) yang menyatakan bahwa sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6.4 Reformasi Administrasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,170 > 1,985$ dan $sig.t (0,033) < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu reformasi administrasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Nasucha (2004:37) dalam Angkoso (2010) Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar efisien dan ekonomis dan cepat. Dalam penelitian ini, reformasi administrasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, hal ini berarti apabila semakin dengan adanya reformasi administrasi perpajakan yang semakin baik, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Pekanbaru.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Angkoso (2010) dan penelitian yang dilakukan oleh Kartikaputri (2013) yang mengemukakan bahwa reformasi administrasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

7. Hasil Uji Kelayakan Model (Goodness Of Fit)

7.1 Hasil Uji Simultan (F) ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	364.822	4	91.205	34.802	.000 ^a
Residual	248.968	95	2.621		
Total	613.790	99			

a. Predictors: (Constant), ReformasiAdministrasiPerpajakan, SikapWajibPajak, KesadaranWajibPajak, PengetahuanPajak

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Sumber : Data Primer Olahan, 2014

$$\begin{aligned}
 F_{tabel} &= n - k - 1 ; k \\
 &= 100 - 4 - 1 ; 4 \\
 &= 95 ; 4 \\
 &= 2,467
 \end{aligned}$$

Dengan demikian diketahui bahwa $F_{hitung} (34,802) > F_{tabel} (2,467)$ dengan $Sig. (0,000) < 0,05$. Artinya adalah bahwa variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

7.2 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.771 ^a	.594	.577	1.61886	1.518

a. Predictors: (Constant), ReformasiAdministrasiPerpajakan, SikapWajibPajak, KesadaranWajibPajak, PengetahuanPajak

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai $AdjustedR^2$ sebesar 0,577. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 57,7%. Sedangkan sisanya 42,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji F yang menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} (34,802) > F_{tabel} (2,467) dengan Signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 2,808 > 1,985 dan signifikansi t 0,006 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.
3. Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial membuktikan bahwa variabel pengetahuan

pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 2,546 > 1,985 dan signifikansi t 0,013 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4. Hasil pengujian hipotesis ketiga secara parsial membuktikan bahwa variabel sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 2,236 > 1,985 dan signifikansi t 0,028 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.
5. Hasil pengujian hipotesis keempat secara parsial membuktikan bahwa variabel reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 2,170 > 1,985 dan signifikansi t 0,033 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.
6. Hasil pengujian R^2 square diperoleh sebesar 0,589 atau 58,9%, hal ini berarti bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 57,7%. Sedangkan sisanya 42,3% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

2. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT di Pekanbaru saja namun diperluas menjadi seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT di Propinsi Riau atau daerah lainnya.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 4 (empat) variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan reformasi administrasi perpajakan. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama agar dapat menambahkan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, seperti variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, hasrat membayar pajak serta persepsi wajib pajak tentang manfaat pajak.
3. Bagi instansi yang dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT di Pekanbaru perlu meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya pajak, di antaranya dengan cara melakukan upaya sosialisasi perpajakan yang lebih menarik dan inovatif sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya serta diharapkan dapat meningkatkan penegakkan sanksi pajak sesuai

dengan aturan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

4. Keterbatasan penelitian ini terletak pada sedikitnya jumlah sampel yang diteliti, besar nilai kritis dalam perhitungan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbesar jumlah sampel, memperkecil batas ketelitian, serta memakai teknik pengambilan sampel lain yang lebih akurat dan mampu mewakili populasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkoso, Berly. 2010. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak tentang Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kartikaputri, M.E Ivone. 2013. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Jurnal Akuntansi. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Pandiangan, Liberty dan Robin. 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang*

- Pribadi dalam Pemenuhan Kewajiban Pajak di KPP Pratama Setiabudi Tiga. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Bina Nusantara*. Jakarta.
- Fitriandi, Primandita, Yuda Aryanto dan Agus Puji Priyono. 2010. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fitrios, Ruhul dan Rusli. 2007. *Pengantar Hukum Pajak Edisi Revisi*. Pekanbaru: Unri Press.
- Prabawa, Made Adi Mertha dan Naniek Noviari. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib PAJAK Orang Pribadi di KPP Badung Utara*. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana Denpasar. Bali.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax)*. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1. Nopember 2011, Hal: 126-142.
- Nugroho, Jatmiko Agus. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Peraturan Daerah Propinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang *Pajak Daerah*.
- Peraturan Daerah Propinsi Riau Nomor 13 Tahun 2002 Tentang *Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Permadi, Tedi, H. Azwir Nasir dan Yuneita Anisma. 2013. *Studi Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus Pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru)*. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Riau.
- Priantara, Diaz. 2013. *Perpajakan Indonesia Edisi 2 Revisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Putri, Amanda R. Siswono dan I Ketut Jati. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memabayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar*. *Jurnal Auntansi*. Universitas Udayana. Bali.
- Salman, Kautsar Riza dan Mochammad Farid. 2008. *Pengaruh Sikap dan Moral Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Industri Perbankan di Surabaya*. STIE Perbanas Surabaya.
- Santoso, Singgih. 2004. *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE – 2/PJ/2008 Tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu*.
- Utomo, Banyu Agung Wahyu. 2011. *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Waib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang kota Tangerang Selatan.*). Skripsi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2 (2013): 345-357.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014): 340-353.